

주식투자 정보제공서비스 계약 해지

한국소비자단체협의회 자율분쟁조정위원회

소비자기본법 제31조에 따라 한국소비자단체협의회에 설치된 자율분쟁조정위원회에서 조정 결정한 사건 중 참고할만한 사례를 소개한다(편집자 주).

사건의 개요

신청인은 2019. 8. 28. 피신청인의 주식투자 정보제공서비스를 유료로 이용하기 위하여 이용기간은 1년(6개월 유료기간 + 6개월 무료기간)으로 정하여 피신청인에게 3,000,000원을 이체하였다(이하 '이 사건 계약'). 신청인은 2019. 9. 5. 피신청인에게 이 사건 계약에 대하여 해지 의사를 문자로 전달하였고 피신청인은 신청인에게 위약금 10% 및 기 사용요금을 제외한 나머지금액을 환불하겠다고 하였다. 그 후 피신청인은 2019. 9. 17. 신청인에게 반환할 수 있는 해지환급금액이 없다고 답변하였다. 이에 신청인은 한국소비자원에 피해구제를 신청하였고 한국소비자원은 피신청인에게 합의권고를 하였으나 피신청인이 이를 거부하여 한국소비자원에서 2019.

9. 24. 강남구청으로 위법사실통보를 하였으며 강남구청은 2019. 11. 21. 본 위원회에 분쟁조정을 의뢰하였다.

소비자 주장

신청인은 2019. 8. 28. 피신청인과 이 사건 계약을 체결하였고 2019. 9. 5. 피신청인에게 이 사건 계약의 해지를 요청하였다. 신청인이 피신청인에게 지급한 3,000,000원은 이용기간 1년 동안 주식투자 정보제공서비스를 이용하는 것에 대한 이용금액이다. 피신청인이 1년 이용금액 정상가가 24,000,000원이라고 주장하면서 위약금이 2,400,000원이라고 통보하였으나 이에 동의할 수 없으며 소비자분쟁해결기준(인터넷콘텐츠업)에 따라 환급받기를 원하다.

사업자 주장

피신청인은 신청인에게 결제된 금액 10% 위약금과 사용한 날짜 일할계산 제외된 금액을 환불 안내하였으나 신청인이 이를 수용하지 않았고 현재까지 주식투자 리딩서비스를 받고 있다.

사업자의 환급의무 판단

이 사건 계약은 「방문판매 등에 관한 법률」(이하 '방문판매법'이라 한다.) 제2조 제10호의 '계속거래'에 해당한다. 신청인은 2019. 9. 5. 피신청인에게 환불을 요청하였으므로 방문판매법 제31조에 의거하여 이 사건 계약은 적법하게 해지되었다. 소비자분쟁해결기준(인터넷컨텐츠)에 따르기 위해서는 피신청인이 신청인에게 제공하는 것이 인터넷 교육서비스, 인터넷 정보이용서비스 등에 해당하여야 한다. 그러나 신청인이 이 사건 계약에 따라 피신청인으로부터 제공받은 서비스의 내용을 살펴보면 통신매체를 통하여 받은 주식투자 정보 외에 인터넷컨텐츠를 이용했다고 볼 수 있는 별도의 인터넷 강의 등은 제공받지 못하였다. 그러므로 이 사건 계약 해지의 환급금 산정은 방문판매법 제32조에 의한다.

신청인과 피신청인이 작성한 계약서(이하 '약관') 제6조 제1항에 따르면 고객의 단순 변심에 의해 환불을 요청할 경우 해지 수수료(정상가 기준의 10%)와 이용기간의 일할 차감을 제외한 잔여분을 환불함을 원칙으로 하며 그 해당 계산식은 다음과 같다고 안내하고 있다. 피신청인은 위 조항

에 따라 이 사건 계약의 정상가는 24,000,000원이고 이 사건 해지에 의한 위약금은 2,400,000원이라고 주장한다. 그러나 이 사건 약관에는 정상가가 기재되어 있지 않으며 피신청인이 정상가라고 주장하는 24,000,000원은 피신청인이 신청인에게 이 사건 계약에 따라 제공하는 주식투자 제공서비스에 비하여 사회통념상 매우 과도하다. 따라서 본 위원회는 신청인이 피신청인에게 지급한 3,000,000원을 이 사건 계약의 정상가라고 판단한다.

신청인은 2019. 8. 28. 피신청인의 주식투자 정보제공서비스를 유료로 이용하기 위하여 피신청인과 이 사건 계약을 체결하였으나 2019. 9. 5. 피신청인에게 환불을 요청하였다. 그렇다면 신청인이 이 사건 계약을 이용한 기간은 9일이고 신청인이 피신청인에게 지급한 총 3,000,000원을 일할 계산하여 신청인이 이 사건 계약을 이용한 이용대금은 73,972원이다. 따라서 피신청인은 신청인에게 신청인이 지급한 총 이용금액 3,000,000원에서 9일 이용금액 73,972원 및 총 이용금액의 10% 위약금 300,000원을 공제한 2,626,028원을 환급하여야 한다.

결론

피신청인은 이 사건 조정성립통보를 받은 날로부터 3영업일 이내에 신청인에게 2,626,028원을 환급한다. 피신청인이 이 사건 조정성립통보를 받은 날로부터 3영업일 이내에 위 금액을 환급하지 아니하면 그 다음날부터 연 100분의 15의 지연이자를 가산한다. ▲